

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Objek Penelitian

Usaha Laundry Joiz merupakan usaha jasa pencucian yang dirintis oleh ibu Wiwin Herliyani di Kota Pamekasan sekitar tiga tahun lalu tepatnya pada bulan November tahun 2018 yang bertempat dirumah ibu Wiwin di desa Laden, dusun Barat, Kab. Pamekasan. Dengan bertambahnya pelanggan yang menggunakan jasa laundry Joiz kemudian pada bulan April tahun 2019 berpindah ke tempat yang sekarang yaitu di Jl. Trunojoyo No.88, Sekarputih, Laden, Kec. Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69351. Ibu Wiwin Herliyani sebagai pemilik laundry Joiz tidak bekerja sendiri tapi mempekerjakan orang sebagai karyawan untuk melayani pelanggan ditempat laundry Joiz. pegawai yang diperkajikan ada enam orang karyawan yang memiliki tanggung jawab masing-masing, yaitu 4 orang karyawan yang bertanggung jawab melayani pelanggan di kios tempat laundry Joiz dan jam kerjanya dimulai dari jam 07:00-14:00 WIB (shift pertama) kemudian dua orang pegawai yang bekerja dari jam 14:00-21:00 WIB (shift kedua) memiliki tugas untuk melayani pelanggan yang datang mengantar cucian ataupun mengambil baju dan juga menyetrika baju yang sudah kering, dan dilipat seperti biasanya. Dua orang pegawai yang bertanggung jawab atau bertugas untuk pencucian baju dari proses dicuci, dijemur hingga kering tempat cucinya berada di rumah ibu Wiwin pemilik laundry Joiz pekerjaannya di mulai dari jam 07:00-14:00 WIB. Pemilik laundry joiz memiliki profesi sebagai guru dan alasan

mendirikan Laundry Joiz ini karena memang ingin membuka usaha laundry sebagai sampingan dari pekerjaannya. Laundry Joiz ini berada di Jl Trunojoyo, terletak di pinggir jalan dan masuk di daerah perkotaan serta dekat dengan RS, Kampus IAIN dan UNIRA sehingga hal tersebut menjadi keuntungan tersendiri bagi laundry Joiz karena tempat laundry tersebut berada mudah dijangkau dan strategis, hal tersebut merupakan salah satu yang patut diperhitungkan oleh pemilik usaha sehingga berdampak kepada keuntungan yang dapat diperoleh. Adapun Konsep Usaha dari Laundry Joiz ini adalah cuci kiloan ataupun peritem dengan harga yang tetap terjangkau. Laundry Joiz ini buka setiap hari (Senin-Minggu) pada jam 07:00- 21:00 WIB.

Pelayanan laundry jasa yang ada di Laundry Joiz yaitu seperti cuci setrika, cuci basah dan cuci kering dengan tarif harga selimut/seprai tidak dihitung perkilo tapi dihitung satuan atau peritem sedangkan pakaian dan lainnya dihitung perkilo. Adapun macam-macam harga yang dibandrol oleh pihak Laundry Joiz yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1

Daftar Harga Jasa Laundry Joiz¹

No	Nama Jasa	Harga	Jumlah
1	Expres/lebih cepat	10000	Perkilo
2	Cuci setrika	5000	Perkilo
3	Cuci kering	4000	Perkilo
4	Cuci basah	4000	Perkilo

¹ Dirangkum berdasarkan informasi pemilik Laundry Joiz wiwin Herliyani, Pemilik Laundry Joiz, (08 Desember 2021)

5	Bedcover	25000	Satuan
6	Selimut kecil	8000	Satuan
7	Selimut besar tipis	10000	Satuan
8	Selimut besar tebal	15000	Satuan
9	Seprai	8000	Satuan
10	Seprai komplet (dengan sarung bantal)	10000	Satuan
11	Boneka	Tergantung ukuran	Satuan
12	Karpet masjid	8000	Permeter
13	Karpet living room	Tergantung panjang	Satuan

Data Penelitian 2021

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti pada saat melakukan penelitian di laundry joiz dan pemilik laundry joiz yaitu ibu wiwin, terdapat beberapa jenis jasa pelayanan yang disediakan di laundry joiz diantaranya sebagai berikut:

Tabel 4.2

Perbedaan Jenis Jasa di Lundry Joiz²

No	Nama Jasa	Perbedaan
1	Cuci setrika	Baju kotor dicuci terlebih dahulu menggunakan sabun yang sudah disediakan oleh laundry joiz, kemudian dilakukan pembilasan baju yang telah dicuci bersih setelah itu baru dijemur hingga kering. Setelah baju dipastikan kering keseluruhan kemudian baju tersebut disetrika menggunakan pewangi kemudian dilipat dan dimasukkan ke plastik.

² Ibid.

2	Cuci kering	Baju kotor dicuci terlebih dahulu menggunakan sabun yang sudah disediakan oleh laundry joiz, kemudian dilakukan pembilasan dan setelah itu baru dijemur hingga kering. Setelah baju kering langsung dilipat dan diberi pewangi kemudian dimasukkan ke plastik. Di jasa cuci kering ini tidak ada jasa setrika.
3	Cuci basah	Baju kotor dicuci terlebih dahulu menggunakan sabun yang sudah di sediakan oleh laundry joiz dan kemudian dilakukan pembilasan hingga bersih dan tidak dilakukan penjemuran karena baju yang di cuci basah ini diambil dalam keadaan basah atau tidak dijemur terlebih dahulu, dan proses pengambilan baju sesuai jam yang diminta oleh costumer, sehingga jasa cuci basah ini tidak sampai satu hari. Tarif harga cuci basah sama dengan tarif harga jasa cuci kering karena pengerjaannya diutamakan dan dikerjakan pada saat itu juga.

Data Penelitian 2021

Penelitian ini menggunakan tiga tehnik: pertama metode wawancara, metode observasi, dan metode dokumentasi untuk mendapatkan data kualitas pelayanan yang ada di laundry joiz pamekasan. Berdasarkan adanya penelitian yang ada dilapangan baik melalui metode obsevasi, wawancara dan dokumentasi maka dapat di uraikan dalam penelitian berikut:

2. Kualitas Pelayanan di Laundry Joiz dalam CARTER Model

Usaha yang bergerak dalam bidang jasa maupun barang mempunyai tujuan utama yang mana untuk memperoleh keuntungan. Hal tersebut dapat tercapai dengan menerapkan stategi pelayanan jasa yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Yang menjadi perhatian utama suksesnya sebuah usaha dengan strategi kualitas pelayanan yang berkualitas.

Kualitas suatu produk atau jasa yang diberikan dapat menentukan kepuasan konsumen, sehingga kualitas menjadi hal pertama bagi sebuah perusahaan ataupun usaha untuk dijadikan tolak ukur keunggulan dalam bersaing. Tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan atau usaha kepada pelanggan, karena kepuasan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh konsumen baik perasaan senang ataupun kecewa dengan membandingkan kualitas kinerja produk atau jasa dengan suatu kinerja yang diharapkan. Untuk melihat kualitas pelayanan yang baik atau tidak dari kualitas pelayanan yang ada di Joiz bisa di ukur berdasarkan enam dimensi Model CARTER:

Dimensi pertama dalam CARTER yaitu *Compliance* (kepatuhan) berdasarkan wawancara yang peneliti dapatkan dari pemilik laundry Joiz:

“pelanggan yang mengantar cucian ketempat laundry, sama pegawai langsung ditimbang pada saat itu juga waktu ditimbang saat masih ada pemiliknya biar sama-sama tau dek berat bajunya dan semua langsung ditotal. Kalau pelanggan yang sudah lama ngelaundry disini dek langsung ditaruh ditinggal tidak perlu nota/tanda bukti”.³

Peneliti juga mewawancarai salah satu karyawan laundry Joiz, berikut wawancaranya terhadap mbak Nur Aini:

“langsung ditimbang pada saat laundry dikasih kesini, masih ada pemiliknya ditotal semua dan diberi nota dan dinota ada harga dari setiap pakaian yang dilaundry disini dek. kadang ada yang langsung bayar kadang bayar pada saat mengambil laundry, kalau bayar duluan lunas langsung ditulis lunas dinotanya”⁴

³ Wiwin Herliyani, Pemilik Laundr Joiz , Wawancara langsung, (08, Desember,2021)

⁴ Nur Aini, Pegawai Laundry Joiz, Wawancara Langsung

Dari wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam konteks compliance yang ada di laundry joiz dalam hal transaksi, pegawai langsung menimbang baju laundry milik pelanggan pada saat penyerahan baju kotor ke tempat laundry dan dilakukannya secara terbuka antara pelanggan dengan pegawai agar tidak terjadi kecurigaan dan menghindari hal yang dilarang oleh agama. Bedanya dengan pelanggan yang sudah menjadi pelanggan tetap baju kotornya langsung dikasih kepelayan tanpa ditimbang terlebih dahulu.

Alat timbangan baju laundry yang digunakan laundry Joiz menggunakan timbangan counting/hitung yang mana timbangannya dirancang menggunakan system digital dengan tingkat keakuratan yang tinggi dan pelanggan juga bisa melihat langsung berat baju yang di laundry.

Gambar 4.1

Timbangan counting/hitungan



Data penelitian, 2021

Selain dilihat dari keterbukaan dalam transaksi juga dalam laundry harus memastikan kebersihan dan kesucian pakaian sebagai berikut wawancara dengan Pemilik Laundry Wiwin Herliyani:

“Proses cuciannya itu di cuci satu satu setiap satu plastic satu mesin cuci gak dicampur dengan cucian milik orang lain Untuk memastikan baju itu bersih dek biasanya sebelum bajunya dimasukin kedalam mesin cuci baju yang ada nodanya dipisahin dicui secara manual lalu masukin kedalam mesin cuci dan dicek dulu masih ada apa tidak bekas noda kalau masih ada di gosok secara manual”.⁵

Dapat disimpulkan dari wawancara di atas, kebersihan merupakan kualitas yang pertama yang harus diperhatikan tujuan dari laundry sendiri proses pencucian supaya menjaga kebersihan pakain dan merawat pakaian supaya tidak mudah rusak. Mayoritas beragama islam jadi lebih memperhatikan kebersihan dan kesucian laundry sendiri agar memberikan kepuasan sesuai kebutuhan costumer yang lebih melihat kualitasnya bersih, wangi dan rapi. Untuk memastikan kebersihannya yang dilakukan lebih utama memisahkan pakaian yang ada nodanya dengan pakaian yang tidak ada nodanya dan dilakukan cuci manual supaya lebih bersih sebelum cucian diangkat dari mesin cuci dicek dulu memastikan sudah tidak ada baju yang masih ada nodanya dan bisa dipastikan semua bersih.

Selain pemilik laundry peneliti mewawancarai Nur Aini salah satu pegawai laundry Joiz, berikut paparannya:

“pada saat terjadi banjir ada pelanggan yang mencuci pakaian ataupun horden yang terkena banjir pastinya banyak tanah yang menempel proses pencuciannya kalau untuk baju atau horden yang terkena banjir sebelum dimasukkan kedalam mesin cuci akan dibilas terlebih dahulu supaya

⁵ Wiwin Herliyani, Pemilik Laundry Joiz, wawancara langsung, (08 Desember 2021)

lumpur yang menempel hilang dan setelah itu baru dimasukkan kedalam mesin cuci”⁶

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan apabila laundry Joiz menerima cucian yang terkena banir yang mana pakaian atau sejenisnya terdapat lumpur yang menempel proses pencuciannya akan berbeda dari cucian seperti biasanya yang mana untuk pakain yang terdapat banyak lumpur akan dibilas dengan air bersih terlebih dahulu untuk menghilangkan lumpur sebelum dimasukkan ke dalam mesin cuci

Dimensi CARTER Model yang kedua *Assurance* (jaminan) yang terdapat di laundry Joiz berdasarkan wawancara dengan pemiliknya Wiwin Herliyani:

“Saat pelanggan menyerahkan baju kotor kelaundry pegawai laundry langsung menimbang berat bajunya lalu ditotal semua dikasih nota, nota juga sebagai tanda bukti pengambilan laundry setelah selesai kalau tidak ada tanda buktinya kita gak bisa ngasih dek kan saya hanya menjaga amanah”.⁷

Gambar 4.2 **Nota pembayaran/tanda bukti kepemilikan**

⁶ Nur Aini, pegawai laundry Joiz, wawancara langsung (18 Desember 2021)

⁷ Wiwin Herliyani, Pemilik Laundry joiz, wawancara langsung (08 desember 2021)

JOIZ LAUNDRY
SIAP ANTAR
Telp. 085231101717
Jl. Trunojoyo (Utaranya Pom Bensin Asri) Pamekasan
Bersih, harum, Rapi & Cepat

Nama : DAPANS
Tgl Order : 2-2-22

Jenis Cucian	Kg	Potong	Harga	Jumlah
Cuci setrika				
Cuci kering				
Cuci basah				
Setrika	28			12.000
Bad cover				
Tas/spray				
Boneka				
Jas/karpet				
Selimut				
Total :				12.000

KETERANGAN

1. Pengambilan laundry harus disertakan nota
2. Periksa Baju Anda Sebelum Di laundry
3. Apabila ada kain / Baju yang luntur dipisah diberitahukan kepada kami

Data penelitian, 2021

Kemampuan suatu usaha menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan kepada usaha laundry Joiz. dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan untuk menggunakan jasanya. Yang dilakukan laundry Joiz untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan pada Laundry Joiz pelanggan yang menggunakan jasa laundry joiz setelah baju yang akan dilaundry selesai ditimbang akan diberi nota/tanda bukti kepemilikan baju laundry yang menjamin keamanan baju yang di laundry. Yang mana sudah terdapat keterangan di bawah nota harus membawa nota untuk pengambilan laundry. Tanpa nota baju tidak akan diserahkan orang yang bukan miliknya, dengan adanya nota/tanda bukti sudah memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada pelanggan untuk melakukan laundry di Joiz.

Penulis juga mewawancarai Nur Aini selaku pegawai di laundry Joiz, berikut paparan wawancaranya:

“ada pelanggan yang sudah lama laundry disini baju kotornya langsung ditaruh tidak menunggu sampai selesai ditimbang dan tidak meminta tanda bukti karena sudah lama ya dek dan semua pegawai disini sudah

kenal tidak perlu ditanya lagi mau laundry basah apa kering, kalau yang baru laundry disini ya nungguin sampai selesai ditotal dan dikasih tanda bukti biasanya ditanya dulu maunya yang seperti apa gitu”.⁸

Dapat disimpulkan dalam wawancara diatas untuk memastikan barang yang dilaundry di Joiz aman dengan mmeberikan nota/tanda bukti kepemilikan yang hanya dimiliki oleh pelanggan yang melakukan laundry di Joiz, seperti gambar di atas contoh nota/tanda bukti. Untuk mengambil laundrian harus menukarkan nota/membawa nota tanda kepemilikan karena pihak laundry tidak akan memberikan barangnya apabila tidak membawa buktinya. Berbeda dengan pelanggan yang sudah lama ada juga yang tidak mau diberi nota hanya meninggalkan baju.

Peneliti mewawancarai wiwin Herliyani selaku pemilik laundry Joiz, sebagai berikut paparannya:

“baju yang hilang biasanya jatuh dari jemuran, kadang ketinggalan pasti ketemu masih ada asalkan langsung bilang dalam waktu 24 jam misalnya ngambil laundryn sekarang pas nyampek rumah dibuka laundriannya ada baju yang kurang langsung bilang pada saat itu juga juga pasti ketemu dek jangan sampek lama dek nanti hilang, kalau memang hilang dek iya diganti separuh dari harga baju bisanya yang minta ganti baju yang memang harganya itu mahal biasanya dek”.⁹

Disimpulkan dari wawancara diatas jika customer terdapat baju yang ketinggalan alangkah baiknya costumer langsung melakukan complain kepada pihak laundry Joiz dalam waktu satu kali dua puluh empat jam, maka pihak laundry Joiz dengan cepat melakukan tindakan dengan mencari barang yang dimaksud, pihak laundry akan bertanggung jawab sepenuhnya dan biasanya penyebab baju

⁸ Nur Aini, pegawai laundry Joiz, wawancara Langsung (08 desember 2021)

⁹ Wiwin Herliyani, Pemilik usaha laundry Joiz, wawancara langsung (16 mei 2022)

hilang jatuh dari jemuran ataupun ketukar dengan pelanggan yang lain. Pihak laundry memastikan itu pasti ketemu akan tetapi sudah dicari tidak ada biasanya melakukan ganti rugi setengah dari harga pakaian yang hilang dan anti rugi dilakukan pada baju yang memang memiliki harga yang mahal. Hampir sama apabila ada baju yang ketukar dengan pelanggan yang lain pemilik laundry akan mengembalikan kepada pelanggan apabila ada pelanggan yang mengembalikan baju yang bukan miliknya akan tetapi jika tidak ada yang mengembalikan itu sudah dipastikan hilang pelanggan boleh meminta ganti rugi kepada pemilik laundry Joiz karena ganti rugi bersifat pilihan. Tanggung jawab yang cepat dan respon yang cepat akan memberikan kepercayaan kepada pelanggan untuk melakukan laundry di Joiz karena pelanggan tidak hanya melihat harga akan tetapi respon dan tanggung jawab yang dilakukan akan menumbuhkan kenyamanan.

“sebelum mengantar cucian ke laundry baju apa saja yang mau di laundry duhitung terlebih dahulu karena kalau ada barang yang kurang bisa langsung minta pertanggung jawaban ke pihak laundry pernah saya laundry tapi gak lengkap ada yang hilang jadi saya bilang kurang satu handuk kecil tapi masih ada ketemu mungkin tiga harian ketemunya itu saya sarankan lebih ditingkatkan lagi tanggung jawabnya”.¹⁰

Dari wawancara dapat disimpulkan bahwasanya jaminan keamanan yang ada di laundry Joiz dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan merespon pelanggan sangat baik akan tetapi dari pelanggan meskipun dengan adanya tanggung jawab yang diberikan oleh pihak laundry Joiz akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa ketelitian dari usaha laundry masih kurang memuaskan pelanggan

¹⁰ Rindawati, pelanggan laundry joiz, wawancara langsung (18 desember 2021)

Reliability (kehandalan) dimensi dari CARTER Model yang ada di laundry

Joiz yang peneliti dapatkan dari wawancara bersama pemilik laundry Joiz:

“ada saatnya masuk musim penghujan setiap hari hujan tidak ada matahari jadinya cucian tidak cepat kering yang bisa dilakukan kami menginformasikan kepada pelanggan kalau selesainya selama tiga hari sesuai dengan batas waktu seperti hari biasa meskipun penghujan akan diusahakan tidak telat dari waktu yang sudah dijanjikan dek”.¹¹

Banyak jenis cucian yang ditawarkan oleh pihak Joiz kepada para customer dan semua jasa tersebut disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan. Dalam melakukan suatu usaha laundry tentunya kendala yang sangat sering terjadi dan tidak dapat diprediksi adalah musim penghujan, meskipun demikian pihak Joiz selalu bersiap untuk tetap melakukan pengoperasian laundry dimusim penghujan dengan estimasi waktu yang tetap pada saat customer mengambil barang yang dicuci, dimana estimasi waktu kesiapan barang customer itu selama tiga hari dan pihak Joiz tetap mengusahakan agar selalu tepat waktu. Pemilik laundry Joiz akan membantu pekerjaan pegawainya dalam mencuci baik musim penghujan ataupun kemarau. Pegawai laundry Joiz yang mendapat bagian mencuci hanya memiliki jam kerja selama delapan jam dari jam 07:00 WIB sampai jam 14:00 WIB pemilik laundry akan membantu dalam menyelesaikan cucian dan melanjutkan sampai malam hari agar selesai tepat waktu yang sudah dijanjikan.

Begitu juga yang dituturkan oleh Nur Aini pegawai laundry Joiz saat diwawancara, pernyataannya sebagai berikut:

¹¹ Wiwin Herliyani, Pemilik laundry Joiz, wawancara langsung (08 desember 2021)

“dalam ketepatan waktunya tidak pernah telat dari waktu yang ditentukan kalau misal selesainya lebih lama yang biasa 3 hari menjadi 4 hari kami pasti memberi informasi kepada pelanggan yang sudah di tulis di buku nota”.¹²

Disimpulkan *Reliability* yang terdapat di laundry cepat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan laundry Joiz. kalau membutuhkan waktu lebih dalam penyelesaiannya. yang mana biasanya pegawai selalu memberikan informasi kepada konsumen di laundry Joiz mengusahakan selalu tepat waktu dalam penyelesaiannya untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen.

Tangible (bukti Fisik) dimensi dari CARTER Model yang ada di laundry Joiz yang peneliti dapatkan dari wawancara bersama pemilik laundry Joiz:

“Disini mesin cucinya ada lima, pengeringnya ada satu dek”.¹³

Dapat disimpulkan dari pernyataan dia atas dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) dari CARTER Model fasilitas terdapat lima mesin cuci dan ada 1 pengering yang dapat memaksimalkan pelayanan laundry untuk tetap menyelesaikan cucian sesuai estimasi waktu yang sudah ditentukan.

Begitu juga yang dituturkan oleh Nur Aini selaku pegawai laundry Joiz, berikut paparannya:

“memang benar mesin cuci yang terdapat di laundry Joiz ada lima dan satu pengering semua perlengkapannya itu ada di rumah pemilik laundry Joiz soalnya kalau dikios tidak ada air”¹⁴

¹² Nur Aini, pegawai laundry joiz, wawancara langsung (08 Desember 2021)

¹³ Wiwin Herliyani, pemilik laundry joiz, wawancara langsung (08 desember 2021)

¹⁴ Nur Aini, Pegawai laundry Joiz, wawancara langsung (08 desember 2021)

Kesimpulan dari wawancara di atas baju yang dilaundri milik pelanggan dicuci dirumah pemilik laundry Joiz dikarenakan mesin cuci, pengering ada di rumah pemilik dan juga di kios laundry Joiz terkendala air.

Penulis juga mewawancarai Wiwin Herliyani selaku pemilik jasa laundry Joiz, berikut paparan wawancaranya:

“metode pembayarannya disini bisa dilakukan secara langsung cash sesudah atau sebelum laundry selesai dan menerima pembayaran secara transfer.¹⁵

Dapat disimpulkan di laundry Joiz menerima pembayarana secara cash atau transfer yang membuat pelanggan dapat memilih dari metode yang mereka inginkan dan pembayaran bisa dilakukan setelah cucian selesai ataupun sebelum selesai.

Empaty dimensi CARTER Model yang ada di laundry Joiz yang peneliti dapatkan dari wawancara dengan pemilik laundry Joiz, paparannya sebagai berikut:

“buka laundry Joiz dari jam 07 pagi sampai jam 09 malam kalau karyawan biasanya shif sifan, dari jam 07-jam 14 ada dua orang dari jam 02-jam 09 malam dua orang karyawan juga. yang nyuci dua orang dari jam 07-jam 02 siang semua full satu minggu gak ada liburnya.¹⁶

Dapat disimpulkan dari wawancara di atas Terkait jam operasional laundry Joiz ini sudah diatur dengan cukup baik yaitu dibuka jam 07.00 WIB yang merupakan waktu aktifitas dimulai sampai dengan ditutup jam 21.00 WIB dimana jam tersebut adalah waktu untuk istirahat.

¹⁵ Wiwin Herliyani, pemilik laundry Joiz, wawancara langsung (16 mei 2022)

¹⁶ Wiwin Herliyani, Pemilik laundry Joiz, wawancara langsung (08 desember 2021)

Begitu juga yang dituturkan oleh Nur Aini sebagai pegawai laundry Joiz, berikut pernyataannya:

“Jam 07 pagi sudah memulai membuka kios laundry sambil bersih-bersih untuk mempersiapkan perlengkapan yang akan digunakan dan terkadang ada juga pelanggan yang datang pagi-pagi”¹⁷

Kesimpulan dari wawancara di atas memulai buka kios laundry dari jam 07 pagi tugas yang mendapat jadwal menjaga kios pagi akan bersih-bersih sambil melayani pelanggan yang datang baik itu mengambil cucian ataupun mengambil cucian yang sudah selesai.

Penulis mewawancarai Wiwin Herliyani selaku pemilik usaha laundry Joiz, berikut paparannya:

“Pelanggan yang sudah lama laundry di Joiz akan diberikan diskon/potongan dari setiap pelanggan potongannya berbeda”¹⁸

Kesimpulan dari wawancara di atas ada saatnya pelanggan diberikan diskon dan setiap pelanggan beda, biasanya diskon dilakukan kepada pelanggan yang lama melakukan cucian di laundry Joiz, pelanggan yang melakukan cucian banyak dari 10kg lebih.

Begitu juga yang paparkan oleh Nur Aini selaku pegawai laundry Joiz, sebagai berikut paparannya:

“Kalau saya sendiri dek tidak pernah memberi potongan kepada pelanggan soalnya saya hanya karyawan disini kalau memang terdapat potongan/diskon itu ibu Wiwin Herliyani sendiri yang memberi potongan kepada pelanggan”¹⁹

¹⁷ Nur Aini, pegawai laundry Joiz, wawancara langsung (08 desember 2021)

¹⁸ Wiwin Herliyani, pemilik laundry Joiz, wawancara langsung (16 mei 2022)

¹⁹ Nur Aini, pegawai laundry Joiz, wawancara langsung (16 mei 2022)

Kesimpulan dari wawancara di atas pegawai laundry Joiz tidak melakukan diskon kepada pelanggan kecuali disuruh oleh pemilik laundry Joiz dan biasanya pemilik laundry Joiz sendiri yang memberikan diskon kepada pelanggan

Responsiveness (daya tanggap) dimensi CARTER Model yang terdapat di laundry Joiz dari wawancara dengan pemilik laundry Joiz sebagai berikut pernyataannya:

“Karyawan yang tugasnya menjaga kios biasanya sambil menyetrika, melipat baju lalu mengemasnya ke plastic, kalau ada pelanggan yang datang di taruh dulu nyetrikanya untuk melani pelanggan”²⁰

Selain pemilik laundry penulis juga mewawancarai pegawai laundry sebagai berikut pernyataannya:

“saya tidak sendirian dek menjaga kios kalau ada pelangga yang datang salah satu melayani pelanggan meskipun masih menyetrika ditaruh dulu setrikanya tidak sampai membuat pelanggan menunggu lama.”²¹

Pelayanan yang diberikan oleh laundry Joiz terhadap pelanggan yang datang merupakan pelayanan yang diutamakan, sebanyak apapun pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Joiz akan tetap ditinggalkan ketika ada customer yang datang baik yang akan mencuci ataupun yang akan mengambil barang. Pelayanan terhadap customer ini memang sangat diutamakan dikarenakan pihak customer tidak diperbolehkan untuk menunggu lama dan hal tersebut akan berpengaruh pada penilaian pelanggan terkait kecepatan respon karyawan terhadap pelanggan.

²⁰ Wiwin Herliyani, Pemilik Laundry Joiz, wawancara Langsung (08 Desember 2021)

²¹ Nur Aini, pegawai laundry joiz, wawancara langsung (08 Desember 2021)

Tingkat kepentingan pelanggan terhadap jasa yang diterima dapat dirasakan berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilihnya sebagai pemberi jasa berdasarkan kepentingannya dan biasanya setelah menikmati jasa tersebut konsumen cenderung akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan pada saat memilih pelayanan jasa dan kemudian memberikan penilaian apakah jasa yang mereka pilih sudah sesuai atau tidak dengan hasil yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa tersebut.

Dari data yang peneliti dapatkan dari observasi dapat disimpulkan laundry Joiz memiliki kios yang terletak di pinggir jalan yang ukuran kiosnya cukup tidak besar dan tidak kecil tembok dari kios laundry Joiz ada yang menggunakan triplek dan hasbis, lantainya tidak menggunakan keramik tetapi menggunakan perlak.

Laundry Joiz ada tiga meja yang yang digunakan satu meja untuk melayani pelanggan yang mana di atas meja ada timbangan, kalkulator, nota/tanda bukti, ada alat tulis, dan dua meja yang lain digunakan oleh pegawai untuk menyetrika baju yang sudah selesai dicuci. Dan untuk menyimpan baju yang sudah dikemas kedalam plastic ada dua rak yang berukuran besar yang terbuat dari besi ada empat tingkat dan ada juga rak yang terbuat dari kayu yang satu memiliki ukuran dua tingkat dan yang satu memiliki empat tingkat dan sampai-sampai ada baju laundry yang sudah dikemas tidak kebagian rak baju dan di taruh di bawa dilantai.²²

Dari yang saya amati kalau ada pelanggan, salah satu dari pegawai langsung melayani pelanggan yang datang dan baju kotor nya langsung ditimbang dan ditotal

²² Prasarana layanan laundry Joiz, Jl. Trunojoyo, desa Laden, observasi(18 desember 2021)

semua harga dari baju yang di laundry ada dua nota satu untuk diberikan kepemilik dan satu lagi ditempel di plastic yang ada baju milik pelanggan dan ada juga pelanggan yang ngasih laundryna langsung dan tidak menggunakan nota dan tidak menunggu sampai laundry di timbang. Pelanggan yang mengantar cucian ke laundry Joiz semua berdiri meskipun ada kursi yang disediakan dan kursinya hanya kursi karet yang tidak bisa menahan beban yang sangat berat.

3. Respon pelanggan dengan pelayanan CARTER Model di laundry Joiz

Kinerja pelayanan suatu perusahaan dapat merasakan perasaan puas atau tidak puas terhadap suatu pelayanan apabila pelanggan mempunyai pengalaman menggunakan pelayanan yang disediakan suatu perusahaan. Dengan pengalamannya konsumen cenderung mengevaluasi kinerja suatu pelayanan secara keseluruhan.

Compliance (kepatuhan) dari dimensi CARTER Model yang terdapat di laundry Joiz yang peneliti dapatkan dari wawancara bersama pelanggan laundry Joiz sebagai berikut:

“Menggunakan jasa laundry Joiz satu tahun lebih yang saya rasakan bedanya sama laundry yang lain, kalau laundry di Joiz setelah menaruh pakaian kotor langsung ditimbang terlebih dulu dan harganya sudah di total langsung beda sama laundry yang lain yang pernah saya ngelaundry hanya di simpan ditimbang setelah cucian selesai.”²³

Pernyataan yang sama disampaikan oleh pelanggan laundry Joiz sebagai berikut paparannya:

“Saat saya mengantarkan baju kotor ke laundry Joiz sama pegawainya langsung ditimbang semua sudah diketahui dari awal berat dan harga baju

²³ Wildan, pelanggan joiz, wawancara langsung (18desember 2021)

yang di laundry semua di catat ada nota/ tanda bukti yang sudah ada berat laundry dan harga cucian”.²⁴

Dapat disimpulkan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada di Joiz dimana di laundry Joiz menimbang baju yang mau di laundry secara langsung dan pelanggan sudah merasakan perbedaan laundry Joiz dengan laundry yang lain, pelanggan sudah menggunakan jasa laundry Joiz lebih setahun dan itu membuktikan pelayanan di laundry Joiz sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan.

“yang saya lihat biasanya pertama dari hasilnya dan di Joiz hasilnya sesuai dengan yang saya inginkan bersih, wangi, rapi dan wanginya tetap bertahan sampai 3 hari ada laundry di dekat rumah wanginya cepet hilang”.²⁵

Pendapat lain juga disampaikan oleh Rindawati, sebagai berikut pernyataannya:

“nyaman sesuai dengan yang saya inginkan bersih, wangi, rapi, saya bilang ke mbaknya kalau mukena saya ada noda eskrim supaya lebih bersih dan memang hasilnya bersih nodanya hilang.”²⁶

Dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak laundry bersih, wangi, rapi. Pelanggan yang menggunakan jasa laundry Joiz merasakan kualitasnya yang mana harumnya bisa bertahan sampai 3 hari dan bisa rekwas ada baju yang nodanya bandel supaya lebih bersih.

“Dengan adanya laundry sangat membantu sekali bagi masyarakat yang memiliki kegiatan padat dek sangat membantu sekali dan juga kan

²⁴ Rindawati, pelanggan laundry joiz, wawancara langsung (18 desember 2021)

²⁵ ibid

²⁶ Rindawati, pelanggan laundry joiz, wawancara langsung (18 desember 2021)

dilaundry itu ada macamnya pelayanannya ada cuci kering, cuci setrika, cuci basah”

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas dengan adanya jasa laundry sangat membantu mengurangi pekerjaan rumah dengan pelayanan jasa yang pilihan jenis pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan.

Pernyataan pelanggan mengenai *Assurance* (jaminan) yang ada di laundry Joiz dalam menangani masalah, sebagai berikut wawancaranya:

“Saya pernah kehilangan baju pada saat ngelaundry dan saya sudah memberi tahu pihak laundry Joiz samapi 3 kali dan pihak laundry hanya memberika janji mau di cari tapi bajunya sudah positif hilang pihak laundry tidak memberi ganti rugi, jadi tanggung jawabnya masih kurang menurut saya”²⁷

Dapat disimpulkan dari pernyataan di atas bahwasanya laundry Joiz dalam menangani masalah tanggung jawab yang seharusnya diberikan laundry Joiz kepada costumer masih kurang, dikarenakan apabila ada baju pelanggan yang hilang tidak ada ganti rugi/atau mengganti pakaian pelanggan yang hilang pada saat melakukan laundry di Joiz.

“biasanya saya sebelum cucian kotor diantar ke laundry selalu dihitung dulu ada berapa baju yang akan dilaundry dsaya selalu mastiin, kenapa dihitung dulu soalnya pernah kejadian baju hilang pada saat ngelaundry jadi saya bilang kepada pihak laundry pegawainya bilang mau dicari dulu dan Alhamdulillah 4 hari kemudian ditemukan dan langsng dikabari sama pegawainya”²⁸

²⁷ Wildan, pelanggan laundry Joiz, wawancara langsung (18 desember 2021)

²⁸ Rindawati, Pelanggan laundry Joiz, wawancara langsung (18 Desember 2021)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya jaminan keamanan yang ada di laundry Joiz dapat memebrikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan merespon pelanggan sangat baik akan tetapi meskipun adanya tanggung jawab yang diberikan oleh pihak laundry Joiz akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa ketelitian dari usaha laundry masih kurang.

Reliability (keandalan) dimensi CARTER Model yang ada di laundry Joiz yang peneliti dapatkan dari wawancara dengan pelanggan laundry Joiz sebagai berikut:

“dalam ketepatan waktunya tidak pernah telat dari waktu yang ditentukan meskipun dalam cuaca penghujan tetap sesuai dengan waktu yang dijanjikan kadang barang yang lumayan besar atau tebal itu biasanya butuh waktu lama selesainya pelayanannya tapi ngasih tau semisal butuh waktu 10 hari selesai itu pasti dalam waktu 10 hari selesai”.²⁹

Pernyataan yang sama di sampaikan oleh Rindawati pelanggan laundry Joiz berikut pernyaannya:

“Tidak pernah mengalami keterlambatan dari waktu yang ditentukan pegawai sudah mencatat tanggal selesai laundry di kertas nota sesuai dengan tanggal yang ditentukan laundry joiz tidak pernah mengalami keterlambatan selalu tepat waktu.”³⁰

Dapat disimpulkan dalam pelayanan laundry Joiz dari segi dimensi *Reliability*, laundry Joiz menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan tidak pernah mengalami keterlambatan serta pegawai selalu

²⁹ Wildan, Pelanggan laundry Joiz, wawancara langsung (18 desember 2021)

³⁰ Rindawati, Pelanggan laundry Joiz, wawancara langsung (18 desember 2021)

memberikan informasi kepada pelanggan apabila membutuhkan waktu lebih lama dalam penyelesaian laundry.

Tangible (bukti fisik) dari dimensi CARTER Model yang ada di laundry Joiz sebagai berikut;

“Cuma mengantar baju tidak lama sebentar meskipun ditawarkan duduk dulu saya tidak mau kadang Cuma sebentar”³¹

Pernyataan yang sama disampaikan oleh Rindawati selaku pelanggan di laundry Joiz:

“kalau nganter baju cucian barengan sama yang lain ngantrinya tidak lama siapa yang datang duluan dilayani duluan pelanggan yang menganteri dikasih kursi sudah disediakan.”

Dapat disimpulkan dari wawancara di atas untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan laundry Joiz yang terkadang mengalami antrian, di laundry Joiz menyediakan tempat duduk bagi pelanggan supaya lebih nyaman pada saat menunggu antrian.

Pernyataan wildan selaku pelanggan laundry Joiz, berikut paparannya:

“Yang saya tau yang terdapat di laundry Joiz bisa melakukan pembayaran secara transfer”³²

Pernyataan yang sama dari Rindawati selaku pelanggan laundry Joiz, berikut pernyataannya:

³¹ Wildan, Pelanggan laundry Joiz, wawancara langsung (18 desember 2021)

³² Wildan, Pelanggan laundry Joiz, wawancara langsung (16 mei 2022)

“yang saya tau juga memang dilaundry Joiz melayani pembayaran secara transfer soalnya pemilik laundry Joiz pernah bilang kalau pembayarannya bisa langsung atau transfer”³³

Dapat disimpulkan dalam wawancara di atas bahwasanya laundry Joiz dalam metode pembayaran bisa melakukan pembayaran secara transfer tanpa membayar secara langsung/cash.

Pernyataan Rindawati selaku pelanggan laundry Joiz sebagai berikut:

"Kalau kios laundry Joiz tidak terlalu besar sama dengan kios laundry pada umumnya yang pernah saya lihat tapi kualitas pelayanannya disana baik karena saya lebih melihat kualitas dan tanggung jawabnya daripada tampilan".

Dari observasi yang peneliti dapatkan di laundry Joiz memang tidak terdapat ruang tunggu khusus melainkan di laundry Joiz menyediakan tempat duduk plastic yang membuat pelanggan tidak nyaman yang membuat pelanggan memilih duduk di sepeda motor.

Empaty (kesediaan untuk Peduli) dari dimensi CARTER Model yang ada di laundry Joiz, disampaikan oleh Rindawati, seperti berikut pernyataannya:

“Saya biasanya menggunakan pelayanan antar jemput baju laundry jadi pegawainya yang jemput baju yang mau dilaundry kerumah kalau sudah selesai langsung diantar kerumah tanpa ada biaya ongkir kalau antar jemput.”³⁴

Sebagai berikut pernyataan wildan sebagai pelanggan laundry Joiz

³³ Rindawati, Pelanggan laundry Joiz, wawancara langsung (16 mei 2022)

³⁴ Rinndawati, pelanggan laundry Joiz, wawancara Langsung (18 desember 2021)

“Pegawainya sangat baik ramah dan selalu ditanya mau menggunakan pelayanan yang seperti apa kan banyak jenis pelayanan yang terdapat di laundry Joiz”³⁵

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas laundry Joiz juga memberikan kemudahan kepada para costumernya yaitu dengan memberikan jasa antar jemput laundry yang hanya dilakukan di sekitar wilayah kota Pamekasan tanpa dikenai biaya ongkos kirim. Dan pegawai selalu melayani pelanggan dengan baik selalu menanyakan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Responsiveness (daya tanggap) pelayanan dalam dimensi CARTER Model yang ada di laundry Joiz sebagai berikut:

“Kalau saya datang untuk mengantar cucian pegawainya langsung melayani dan pelayanannya cepat meskipun terkadang pegawainya melakukan tugasnya menyetrika baju yang sudah selesai dicuci”

Pernyataan yang sama disampai oleh Rindawati selaku pelanggan di laundry Joiz:

“kadang waktu saya mngantar cucian pegawainya melakukan pekerjaan yang lain tetapi pada saat saya datang pegawainya langsung melayani angsung melayani pegawainya meskipun cepat melayani pelanggan “

Dapat disimpulkan dari wawancara di atas pegawai laundry Joiz sangat cepat dalam melayani pelanggan sehingga tidak membuat para pelanggan menunggu lama.

Dari hasil observasi pada saat pelanggan datang pegawai menimbang pakaian kotor lalu menghitung biaya dan mencatatnya dalam nota . Namun, ada

³⁵ Wildan, pelanggan Laundry Joiz Pamekasan, wawancara langsung (18 desember 2021)

juga beberapa pelanggan yang tidak meminta nota/tanda bukti melainkan langsung menaruh baju cucian di laundry Joiz dan biasanya yang melakukannya pelanggan tetap yang mana pegawai juga mengenal pelanggan tersebut.³⁶

B. Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian di laundry Joiz dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, ada beberapa temuan data yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan laundry Joiz dalam CARTER Model

- a. Pegawai melayani pelanggan yang mengantar baju yang mau dicuci dan menimbanginya langsung yang dilakukannya secara transparan antara pegawai dan pelanggan.
- b. Sebelum cucian dimasukkan kedalam mesin cuci pelanggan memisahkan pakaian yang terdapat noda. Sebelum cucian diangkat dari mesin cuci pegawai memeriksa kembali untuk memastikan kalau sudah bersih kalau masih terdapat noda maka pegawai akan mencuci manual.
- c. Untuk pelanggan yang mau mengambil laundry yang sudah selesai di laundry Joiz harus menyerahkan tanda bukti atau nota transaksi atas nama pemilik,
- d. Pihak laundry Joiz Memberikan ganti rugi apabila ada barang milik pelanggan hilang setengah dari harga barang yang hilang,

³⁶ Pelayanan laundry Joiz, Jl. Trunojoyo, desa Laden, observasi, (18, desember 2021)

- e. Pelayanan laundry Joiz di buka dari jam 07:00 WIB pagi sampai jam 21:00 WIB malam,
- f. Pegawai dengan cepat langsung melayani pelanggan yang datang mengantar baju yang mau di laundry ke laundry Joiz,
- g. Pemilik laundry menerima pembayaran dengan cara transfer
- h. Pemilik laundry Joiz akan memberikan diskon kepada para pelanggan dilihat dari banyaknya cucian yang dilaundry dan lain-lain.

2. Respon pelanggan dengan pelayanan CARTER Model di laundry Joiz

- a. Pelanggan merasa puas dengan hasil dari laundry yang bersih, harum, rapi yang sesuai dengan yang dijanjikan laundry Joiz,
- b. Karyawan Selalu menginformasikan kepada pelanggan apabila selesainya membutuhkan waktu lebih lama dari waktu biasanya,
- c. Jasa Laundry Joiz Tidak pernah mengalami keterlambatan dalam waktu penyelesaian dan selalu tepat pada waktu yang dijanjikan,
- d. Pelanggan merasa puas dengan pelayanannya yang baik, sopan dan cepat,
- e. Pelanggan yang baru melakukan laundry di laundry Joiz biasanya ditanyakan terlebih dahulu oleh karyawan mau memakai paket laundry cuci kering, cuci setrika, cuci basah,
- f. Pelanggan lebih fokus menilai dari sisi kualitas dan tanggung jawab pegawai laundry Joiz.
- g. Laundry Joiz melayani antar jemput laundry disekitar wilayah kota Pamekasan tanpa biaya ongkir.

C. Pembahasan

Berdasarkan pada temuan data di lapangan yang di peroleh dari paparan data tersebut akan di bahas secara detail dan rinci dengan menempatkan data sesuai atau tidak sesuai hasilnya dengan kajian teori yang sudah dipaparkan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan laundry Joiz dalam CARTER Model

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ataupun kepada pegawai.³⁷ Pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik di mata pelanggan, yang mana dilihat dari kualitas pelayanannya sebuah kinerja seseorang/ sumber daya manusia dalam pelayanan jasa tindakannya tidak berwujud serta tidak akan berpindah kepemilikan seperti barang.

Sebagaimana di semua usaha-usaha pasti ada pelayanan yang menjadi nilai plus kepada perusahaan, yang mana sebelum melihat kualitas pelayanan pasti ada sesuatu yang menjadi kualitas, di sini peneliti meneliti pelayanan jasa yang ada di laundry Joiz meninjau kualitas pelayanan yang ada di laundry Joiz, pelayanan yang baik akan berdampak baik juga pada usaha.

Pengukur kualitas jasa dari dimensi Servqual Othman dan Owen menyempurnakan punya Parasuraman dengan menambah satu dimensi yaitu *Compliance* yang mana awalnya ada lima dimensi menjadi enam dimensi yaitu

³⁷ Dilihat di Hlm. 9

(*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empaty, Responsiveness*) yang di singkat CARTER.³⁸

Melihat dari penelitian yang diangkat oleh peneliti yang berjudul “CARTER Model pada Pelayanan Jasa Laundry Joiz Pamekasan” untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdapat di laundry Joiz dengan menggunakan Dimensi CARTER Model.

a. *Compliance* (kepatuhan)

Compliance merupakan kepatuhan terhadap aturan hukum-hukum Islam yang telah ditetapkan oleh Allah.³⁹ Didalam ajaran Islam melarang melakukan transaksi yang dapat merugikan orang lain niscaya neraka akan menantinya dalam hal jual beli barang ataupun jasa ada aturan tersendiri dalam melakukan transaksi ada aturan-aturan yang dibolehkan dan dilarang hal yang dilarang dalam transaksi yang mana kasusnya dalam mengurangi timbangan tidak diperbolehkan dikarenakan sama halnya memakan hak milik orang lain

Sebagaimana dari penemuan data dari *Compliance*, laundry Joiz memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan dalam transaksi yang dilakukan secara terbuka antara pegawai laundry dengan pelanggan, dan baju laundry yang kotor ditimbang secara langsung sehingga pelanggan sama-sama mengetahui berat dari baju yang dilaundry untuk menghindari dari kecurigaan pelanggan dan memberikan manfaat bagi dua belah pihak. Timbangan yang digunakan laundry Joiz menggunakan timbangan counting/hitung ini dirancanag

³⁸ Dilihat diHlm. 12

³⁹ Dilihat di Hlm. 13

menggunakan system digital dengan tingkat keakuratan yang tinggi dan pelanggan bisa mengetahui berat baju yang dilaundry.

Selain dari keterbukaan dalam transaksi di laundry Joiz hasil cuciannya bersih, wangi dan rapi. Proses pencucian baju laundry di Joiz dibedakan setiap satu pemilik laundryan satu mesin cuci dan tidak tercampur dengan baju orang lain. Prosesnya memasukkan baju kotor ke dalam mesin cuci lalu memberikan deterjen yang memang khusus pakain. Salah satu alat untuk menghilangkan pakaian dari bau, kotor dan najis biasanya untuk memastikan baju itu bersih biasanya dilihat dulu da nada baju yang masih kotor maka di cuci secara manuala agar baju menjadi bersih dan memberikan kepada pelanggan. Di ingat setiap sesuatu yang bersih belum tentu suci kalau suci itu pasti bersih.

Fiqih secara umum selalu diawali dengan suci dan menganjurkan kepada semua umatnya untuk tampil suci terlebih lagi dalam melakukan ibadah selain itu juga suci tempat dan pakaian yang digunakan proses pencucian dimulai dari menaruh baju kotor kedalam mesin cuci, memberi deterjen yang merupakan salah satu alat untuk menyamak menghilangkan pakaian dari kotoran dan najis. Proses menyuci di laundry Joiz sebelum measukkan baju kotor kedalam mesin cuci hal pertma yang dilakukan memisahkan baju yang ada nodanya dengan baju yang tidak terkena noda. Kemudian baju yang terkena noda digosok secara manual agar keangkat nodanya sekiranya sudah bersih lalu dibilas dengan air pertama didalam mesin cuci dibilasnya dan kemudian dengan air mengalir dan langsung dimasukkan kedalam pengering itu menjadi tahapan dalam mencuci yang biasa dilakukan laundry joiz.

b. Assurance (jaminan)

Perilaku para karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman terhadap perusahaan/usaha.⁴⁰ Setiap bentuk pelayanan yang dalam perusahaan ataupun usaha kecil memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan, bentuk kepastian dari suatu pelayanan bisa ditentukan oleh pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga orang yang menerima pelayanan puas dan yakin dengan segala bentuk pelayanan yang bisa menciptakan rasa aman dan nyaman dan selalu bersikap sopan.

Laundry Joiz memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, seperti halnya jika melakukan laundry di Joiz. setelah pelanggan menyerahkan baju kotor, pegawai menotal hsemua harganya dan memberikan nota kepada pelanggan untuk digunakan sebagai jaminan keamanan.

Tanda bukti yang diberikan pihak laundry Joiz diharuskan jangan sampai hilang dikarenakan pada saat mengambil laundry harus menyerahkan tanda bukti agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Karena semua baju yang dilaundry Joiz sudah menjadi tanggung jawab pegawai laundry Joiz yang harus menjamin keamanan dari cuciannya. hal ini dapat dilihat bahwasanya laundry joiz memberikan jaminan kepada para pelanggan atau costumernya baik itu pelanggan biasa ataupun pelanggan tetap.

⁴⁰ Dilihat di Hlm. 13

Bentuk jaminan yang diberikan oleh laundry Joiz apabila ada baju yang hilang berupa penggantian barang yang hilang kepada customer berupa uang dengan separuh harga dari barang yang hilang tersebut. Meskipun penggantian barang yang hilang tersebut hanya separuh dari harga barang, tindakan yang diambil oleh pihak laundry Joiz cukup baik dengan tetap bertanggungjawab kepada costumernya. Keprofesionalan tersebut nantinya juga akan dinilai oleh para customer dan juga berdampak pada kualitas pelayanan yang ada di laundry Joiz Pamekasan karena tidak semuanya pelaku usaha laundry mengganti kehilangan barang, karena setiap laundry berbeda tata cara pelayanannya dan langkah-langkah yang diambil jika terjadi sesuatu seperti kasus diatas.

c. *Reliability* (keandalan)

kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati bersama.⁴¹ Sesuai yang sudah dijanjika kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang mana ketepatan waktu, tidak membedakan dengan pelanggan yang lain pelayanannya harus sama untuk semua pelanggan, bersimpatik kepada pelanggan. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pemilik laundry Joiz, yang mana di laundry Joiz masalah ketepatan waktunya sangat akurat dan dapat di percaya dalam mengerjakan cucian. Kualitas jasa yang diberikan laundry Joiz Pamekasan pada dimensi (*reliability*) terutama

⁴¹ Dilihat di Hlm. 14

untuk ketepatan waktunya akurat dan terpercaya sangat memuaskan bagi pelanggan, meskipun terkadang terdapat hambatan yang biasanya terjadi di cuaca tertentu yaitu pada musim penghujan strategi yang dilakukan pemilik laundry Joiz turun tangan langsung dalam menyelesaikan cucian sampai lembur batas jam kerja semua pegawai hanya delapan jam dari jam 07:00 WIB sampai jam 12:00 WIB sehinggal laundry Joiz tepat waktu dalam memberikan layanan kepada pelanggan yang menggunakan jasa laundry di Joiz.

d. *Tangible* (bukti fisik)

Daya Tarik dari fasilitas fisik, perlengkapan , dan material yang digunakan usaha-uasaha atau perusahaan serta penempilan karyawan.⁴²

Sangat penting bukti fisik yang ditunjukkan oleh pemilik usaha sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Biasanya orang akan melihat dari sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di tempat laundry. Sarana di Joiz laundry juga dapat dikatakan cukup memadai dalam hal memberikan kenyamanan bagi pelanggan, meskipun tempat berdirinya usaha tersebut terbilang kecil akan tetapi tetap memberikan kenyamanan bagi para pelanggan tetap memberikan tempat duduk meskipun tidak memiliki ruang tunggu khusus pelanggan. Laundry Joiz juga menerima pembayaran dengan cara transfer dan cash sesuai dengan kebutuhan pelanggan selain itu dalam memberikan jasa mencuci laundry Joiz menggunakan sarana mesin cuci sebagai alat untuk memudahkan proses pencucian, dimana mesin cuci yang digunakan berjumlah

⁴² Dilihat di Hlm. 15

lima sedangkan untuk pengering yang digunakan berjumlah satu. Hal tersebut sangatlah membantu dalam menyelesaikan laundry agar dapat terselesaikan dengan tepat waktu, dan tatanan baju yang sudah selesai di laundry juga dipastikan sangat rapi sebelum diberikan kepada customer membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan memang sangat baik dan professional.

e. *Empaty* (kesediaan untuk peduli)

Perusahaan atau usaha-usaha dapat merasakan yang dirasakan pelanggannya dan bertindak sesuai kebutuhan pelanggan. Serta memberikan perhatian yang personal pad pelanggan dan memiliki jam⁴³operasional yang nyaman.

Jasa laundry Joiz telah memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual yang diberikan kepada pelanggannya supaya memahami keinginan dan kebutuhan setiap pelanggan dan jam operasi laundry Joiz sangat nyaman. Biasanya jam operasional lumrahnya yaitu jam 07.30 WIB atau jam 09.00 WIB, akan tetapi di laundry Joiz buka jam 07.00 WIB. Jam buka yang ditentukan oleh pihak laundry Joiz juga terdapat alasan yang memungkinkan untuk menjamin setiap kebutuhan dan keinginan costumernya dimana terkadang terdapat pelanggan yang ingin mengambil cucian di pagi hari sehingga karyawan sudah dapat menyiapkan baju yang akan diambil tersebut, ada saatnya pemilik laundry Joiz memberikan diskon kepada para pelanggan yang mencuci di Joiz biasanya yang diberikan diskon apabila melakukan laundry yang sangat banyak dan bagi

⁴³ Dilihat di Hlm. 15

pelanggan yang sudah menjadi pelanggan lama laundry Joiz dan diskon hanya apabila ada pemilik laundry Joiz pegawai laundry Joiz tidak berani memberikan diskon tanpa perintah dari pemilik laundry Joiz.

f. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat.⁴⁴

bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani complain dengan baik sebuah istilah lain yang kita dengar adalah tanggap, yang mana sebagian besar dari sifat manusia pasti membutuhkan suatu perhatian. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh pelayan laundry Joiz pada saat melayani pelanggan sudah sangat cepat dan tanggap. Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana respon yang diberikan kepada customer ketika memberikan complain terkait jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang customer mau, pihak laundry langsung memberikan respon dan memberikan jalan keluar atau solusi dari permasalahan tersebut, dengan respon yang diberikan cukup cepat dan tanggap oleh pihak joiz membuat para customer tidak kecewa karena merasa diperhatikan dan tetap dilayani dengan baik. Jasa laundry joiz sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya.

Tugas pegawai tidak hanya melayani pelanggan dalam hal transaksi melainkan pelayanan yang dilakukan pegawai juga mnyetrika laundrian yang

⁴⁴ Dilihat di Hlm. 16

sudah selesai dicuci dan melipatnya, dan dikemas dalam plastic laundry. disela-sela belum ada pelanggan yang ingin melaundry ataupun mengambil laundry pegawai tetap bekerja dengan menyelesaikan beberapa pekerjaan yang belum terselesaikan seperti menyetrika baju yang sudah kering, melipat baju dengan rapi dan memastikan pengemasan sangat rapi sebelum sampai ke tangan pelanggan. Dalam keadaan tertentu ada pelanggan yang datang maka pegawai dengan sangat cepat melayani pelanggan dan meninggalkan baju yang di setrika supaya pelanggan tidak lama menunggu, dikarenakan pelanggan biasanya tidak suka apabila menunggu terlalu lama dan pelayanannya lambat. Ada juga pelanggan yang complain kepada laundry Joiz baik itu mengenai baju yang hilang pegawai beraksi dengan cepat menanggapi pelanggan. Jadi *responsiveness* (tanggap) terhadap kebutuhan pelanggan faktor yang sangat penting dalam melayani pelanggan.

Laundry Joiz telah menerapkan keenam dimensi CARTER Model yaitu compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness. Dari observasi yang dilakukan masih ada pelayanan yang ada dilaundry Joiz tidak memenuhi kualitas pelayanan yaitu dari dimensi tangible bukti fisik. Kios laundry Joiz masih tergolong tidak menarik bagi pelanggan untuk mmeberikan daya Tarik untuk pelanggan menggunakan laundry di Joiz. apabila melihat dari kualitas pelayanan mengenai tangible tidak memberikan kesan yang memiliki kualitas yang baik.

2. Respon pelanggan dengan pelayanan CARTER Model di laundry Joiz

Setiap pelanggan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda yang sesuai dengan kebutuhannya. Disini akan melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa laundry Joiz yang sesuai dengan tingkat kepuasan yang dibutuhkan. Maka dari itu perlu adanya tingkat kualitas yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan setiap pelanggan dan konsisten dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Untuk menggunakan jasa laundry Joiz pertama kali pelayan memberikan pelayanan dengan membantu para customer dalam memilih jasa apa yang akan digunakan dan dibutuhkan oleh customer. Hal tersebut membuat para customer merasa terbantu dalam memilih jasa yang akan digunakan, selain itu customer juga dapat merasakan kenyamanan dan aman ketika menggunakan jasa laundry Joiz karena dengan pelayanan yang diberikan seperti memberikan tanda bukti apabila mengambil laundry tanpa membawa tanda bukti laundry tidak akan diserahkan mampu membuat customer merasa aman dan nyaman. Meskipun Tempat usaha berdirinya laundry Joiz terbilang kecil dan tidak memiliki ruang tunggu khusus bagi para pelanggan akan tetapi hal tersebut tidak menjadi masalah bagi pelanggan dan hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan yang datang dan menggunakan jasa laundry Joiz. Dari banyaknya pelanggan yang menggunakan jasa laundry Joiz tersebut menunjukkan bahwa kualitas ataupun pelayanan yang diberikan oleh laundry Joiz sangat baik dan hal tersebut juga dapat menarik para customer untuk tetap berlangganan di laundry Joiz tersebut.

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para customer tentunya berbeda-beda, namun pihak laundry Joiz tetap mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang

prima baik dari segi pelayanan dan jasa yang diberikan ataupun rasa aman kepada semua pelanggannya baik pelanggan tetap ataupun pelanggan yang baru. Laundry Joiz juga selain memberikan kenyamanan dalam kualitas cucian juga menerima pembayaran secara transfer yang membuat pelanggan merasa nyaman dan gampang dalam melakukan pembayaran. Kepuasan dari pelayanan yang diberikan tentunya akan dapat dirasakan oleh para customer apabila telah melakukan laundry di Joiz terutama dari segi kualitas dari jasa yang diberikan dan hal tersebut pastinya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi customer dan kepuasan customer tersebut juga akan menjadi poin tersendiri bagi pihak laundry Joiz.

Memiliki pelanggan yang banyak tentunya laundry Joiz sudah sangat banyak melalui proses yang panjang dan penilaian dari para customer. Sebelum memilih menjadi pelanggan tetap tentunya para customer telah banyak melakukan pertimbangan ataupun melakukan perbandingan dengan jasa laundry lainnya terutama dari kualitas jasa yang diberikan juga rasa aman dan nyaman ketika menggunakan jasa laundry Joiz, sehingga hal tersebutlah yang membuat para customer memilih mempercayakan jasa laundry Joiz karena telah membuktikan sendiri bagaimana pelayanan ataupun jasa yg diberikan.

Setiap pelanggan tidak hanya melihat dari tampilan suatu usaha dan harga dari setiap produk ataupun jasa akan tetapi juga melihat dari segi pelayanan yang diberikan seperti apa. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka hal itu akan membuat pelanggan merasa tidak nyaman untuk melakukan laundry di Joiz dan hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat rendah. Karena setiap orang

membutuhkan perhatian dari pelayan dengan pelayanan yang baik, ramah dan sopan maka itu akan membuat pelanggan merasa nyaman dan aman. Di laundry Joiz sendiri pegawainya senantiasa membuat para pelanggan merasa nyaman dan dalam melayani pelanggan sangat cepat dan tetap sopan. Selain itu ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan penyampaian jasa kepada para pelanggan di Joiz tidak pernah melewati batas waktu yang telah ditentukan beda halnya apabila ada kendala dalam menyelesaikan cucian dari batas waktu seperti hari biasanya, pegawai akan menginformasikan kepada pelanggan kalau memang cuciannya membutuhkan waktu lebih lama.

Dari temuan data yang didapatkan di atas banyak pelanggan melihat dari kualitas yang didapatkan banyak pelanggan menggunakan jasa laundry Joiz dengan kualitas dari compliance dengan transaksinya yang terbuka dengan pelanggan dan juga dari kebersihan dari hasil laundry yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang mana perfume laundrinya dapat bertahan 2-3 hari. Mengenai tanggung jawab dari pelayanan di laundry Joiz ada salah satu pelanggan yang merasakan bahwa tanggung jawabnya masih kurang tidak sam dengan pernyataan pemilik laundry yang mana apabila ada baju yang hilang diganti dengan setengah dari harga baju yang hilang, tapi yang dirasakan oleh salah satu pelanggan tidak ada ganti rugi dari pihak laundry meskipun sudah memberi tahu kepada pihak laundry dan pihak laundry menjanjikan akan dicari dan dikabari kalau bajunya sudah ketemu.